

FGSD will endeavor to be the leading department in Qatar University (QU), supporting the QU Community with diverse services, systems, and solutions in the field of facilities and general services management, the facility operation and maintenance in particular.

We are committed to "Providing Quality Integrated Facilities Services Including; Operation, maintenance and renovations of campus facilities, building and systems, utilities infrastructure management, landscaping, furniture provision, allocation of campus spaces, in addition to services of food, transportation, Logistic, Housekeeping and Stores".

To help deliver in our mission, we have developed and deployed a comprehensive pragmatic Quality and Facility Management System, which subscribes to satisfy all applicable requirements and complies with the requirements of ISO 9001:2015 and ISO 41001:2018 International Standards, thereby we are committed and ensuring to:

- Fulfill the commitments made to the interested parties in an effective and efficient manner, with no compromising on the quality of our services, fulfilling their expectations and ensuring the management of risks.
- Enhance customer satisfaction by delivering professional services in a timely, accurate and reliable manner.
- Excellence in our work will be reflected in achieving our quality and facility management 'SMART' objectives. Therefore, these objectives will be identified, measured, and evaluated in periodic reviews of senior management on these objectives.
- Ensure the management of risks and reduce quality and facility management errors in all our activities and processes.
- Strive to meet the expectations of all stakeholders and beneficiaries along with satisfying the applicable legal & other requirements.
- Committed to the continual improvement of our Quality and Facility Management System, and involve our employees, customers, suppliers, contractors, service providers and other interested parties to help achieving the expected improvement.
- Allocate necessary resources and efficiently use them.
- Ensure all FGSD' employees are aware of our quality & facility management policy, objectives and procedures which shall be communicated, understood, and applied within the FGSD and available to relevant interested parties, as appropriate.
- Our employees are our most important asset. So, we will always do our best to improve their performance and increase their knowledge and efficiency, and we will do our best to improve their lives, welfare, and keep them safe.
- Ensure that our employees are adequately trained according to the importance of the activities they perform to achieve high levels of quality.
- Constantly review our quality & facility management system including this policy, in addition to monitoring the activities and processes related to the quality of our services we provide to our end-users, to ensure strict compliance with the standards and specifications of the product or service required.

Meeting these high standards is the responsibility of the FGSD Top Management and the entire team. We have a shared commitment to the effective operation of the Quality and Facility Management System and the implementation of its policy, and the objectives derived from it.

This policy is periodically reviewed to ensure its integration with the other policies, supports the QU strategic directions, and to ensure its suitability for our activities, and fulfills the suitable responses to the issues of our local context.

The policy is published to all our employees through [FGSD Homepage](#) in addition to the approved QFMS documents, and will be available to the end-users, interested parties, and beneficiaries publicly and upon request.

This policy is available to third parties on QU website ([Facilities and General Services Department | Qatar University \(qu.edu.qa\)](#)).

Engineer/ Mai Fetais

Director of Facilities & General Services Department

تعمل إدارة المرافق والخدمات العامة لتصبح إدارة رائدة في جامعة قطر من خلال دعم مجتمع جامعة قطر بخدمات وأنظمة وحلول متنوعة في مجال إدارة المرافق والخدمات العامة، وعمليات تشغيل وصيانة المرافق بشكل خاص.

نحن ملتزمون بتقديم خدمات مرافق متكاملة عالية الجودة تشمل؛ تشغيل وصيانة وتجديد مرافق الحرم الجامعي والمباني والأنظمة وإدارة البنية التحتية للمرافق، والمساحات الخضراء وتوفير الأثاث وتخصيص المساحات بالحرم الجامعي، وذلك بالإضافة إلى تقديم خدمات الطعام والمواصلات والخدمات اللوجستية والنظافة وإدارة شؤون المخازن".

ولتحقيق مهمتنا فقد قمنا بتطوير ونشر نظام عملي شامل لإدارة الجودة والمرافق يساهم في تلبية جميع المتطلبات المعمول بها ويتوافق مع متطلبات المعايير الدولية: ISO 9001:2015 و ISO 41001:2018 وبالتالي فنحن ملتزمون بالعمل على ضمان وتحقيق ما يلي:

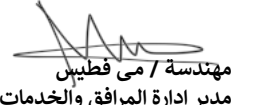
- الوفاء بالالتزامات التي تم التعهد بها للأطراف المعنية بشكل فعال وكفء، وذلك دون المساس بجودة خدماتنا وتحقيق توقعاتهم وضمن إدارة المخاطر.
- تعزيز رضا العملاء من خلال تقديم خدمات احترافية في الوقت المناسب وبطريقة دقيقة وموثوقة.
- إظهار التميز في عملنا من خلال تحقيق أهدافنا الخاصة بإدارة الجودة والمرافق وفقاً لمعايير SMART "محدد-قابل للقياس-قابل للتحقيق- ذو صلة-مقيد بزمن" و. وعليه فسيتم تحديد الأهداف وقياسها وتقييمها من خلال مراجعات دورية للأهداف تنفذها الإدارة العليا.
- ضمان إدارة المخاطر وتقليل أخطاء إدارة الجودة والمرافق في جميع أنشطتنا وعملياتنا.
- العمل الجاد على تحقيق توقعات جميع أصحاب المصلحة والمستفيدين من خدماتنا جنباً إلى جنب مع تلبية المتطلبات القانونية وغيرها من المتطلبات المتبعة.
- الالتزام بالتحسين المستمر لنظامنا الخاص بإدارة الجودة والمرافق وإشراك موظفينا وعملائنا والموردين والمقاولين ومقدمي الخدمات والأطراف المهمة الأخرى في تحقيق التحسين المتوقع.
- تخصيص الموارد اللازمة واستخدامها بكفاءة.
- التأكد من أن جميع موظفي إدارة المرافق والخدمات العامة على معرفة بسياسة الجودة وإدارة المرافق والأهداف والإجراءات، مع ضمان نشرها وفهمها وتنفيذها داخل الإدارة، وأن تسمح بإتاحتها للأطراف المعنية ذات الصلة حسب الاقتضاء.
- موظفونا هم أهم أصولنا، وعليه سنعمل بكل جد على تحسين أدائهم وزيادة معرفتهم وكفاءتهم باستمرار، ولن ندخر جهداً في سبيل تحسين حياتهم ورفاهيتهم والحفاظ على سلامتهم.
- التأكد من أن موظفينا مدربون تدريباً كافياً طبقاً لأهمية الأنشطة التي يؤديونها وذلك لإنجاز مستويات عالية من الجودة.
- المراجعة المستمرة لنظام إدارة الجودة والمرافق بما في ذلك هذه السياسة، بالإضافة إلى مراقبة الأنشطة والعمليات المتعلقة بجودة خدماتنا التي نقدمها للمستخدمين، وذلك لضمان الامتثال الصارم لمعايير ومواصفات المنتج أو الخدمة المطلوبة.

وتقع مسؤولية تلبية هذه المعايير العالية على عاتق الإدارة العليا لإدارة المرافق والخدمات العامة وفريق العمل بأكمله. ولدنيا التزام مشترك بالتشغيل الفعال لنظام إدارة الجودة والمرافق وتنفيذ سياسته والأهداف المنبثقة عنه.

تتم مراجعة هذه السياسة بشكل دوري لضمان تكاملها مع السياسات الأخرى ودعم التوجهات الاستراتيجية لجامعة قطر والتأكد من ملاءمتها لأنشطتنا وتحقيق الاستجابات المناسبة للسائل في سياقنا المحلي.

تنشر هذه السياسة لجميع موظفينا عبر صفحة إدارة المرافق والخدمات العامة بالإضافة إلى وثائق نظام إدارة الجودة والمرافق المعتمدة، كما ستكون متاحة بشكل عام وعند الطلب للمستخدمين والمستفيدين والأطراف المعنية.

السياسة متاحة للاطلاع عليها من قبل الأطراف الأخرى على موقع جامعة قطر ([Facilities and General Services Department | Qatar University \(qu.edu.qa\)](#)).



مهندسة / مى قطيب  
مدير إدارة المرافق والخدمات العامة